



Obec Torysa, 082 76 Torysa

Vnútorná smernica

č. 3/2016

o vybavovaní sťažností

Vnútorná smernica je vypracovaná v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup orgánov obce Torysa pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností a kontrolu vybavovania sťažností pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy a samosprávnej pôsobnosti v podmienkach obce Torysa.

Čl. 2 Charakteristika sťažností

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánov verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
2. **Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

Čl. 3 Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosti sa podávajú a prijímajú na Obecnom úrade v Toryse počas úradných hodín. Prijíma sa sťažnosť podaná písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou. Obálka ostáva trvalo pripojená k doručenej sťažnosti. Sťažnosť musí obsahovať náležitosti stanovené v § 5 zákona o sťažnostiach.

2. Sťažnosť prijíma a eviduje v evidencii sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností zamestnanec obce poverený starostom obce.
3. Pri ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, zamestnanec obce, ktorý ju prijal, vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti. Vzor záznamu o ústnej sťažnosti je Prílohou č. 1 tejto smernice.
4. O nevyhotovení záznamu o ústnej sťažnosti a dôvodoch takéhoto konania spíše zamestnanec obce úradný záznam a zároveň o tom informuje starostu obce.
5. Sťažnosť adresovaná starostovi obce, Obecnému zastupiteľstvu alebo hlavnému kontrolórovi obce sa doručí až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.
6. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Obec nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

Čl. 4

Evidencia sťažností

Centrálna evidencia prijatých sťažností sa vedie v podateľni obecného úradu tak, že podanie dostane registratúrne číslo v evidencii spisov a po posúdení, že sa jedná o sťažnosť sa táto presunie do evidencie sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností.

Čl. 5

Odloženie sťažností

1. Obec ako orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie,
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote 15 dní od doručenia písomnej výzvy s poučením podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - i) sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme sťažnosť späť, alebo sťažovateľ písomne obci pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
2. O odložení sťažností a dôvodoch tohto konania zodpovedný pracovník sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažností.

Čl. 6

Príslušnosť a lehota na vybavenie sťažností

1. Sťažnosti vybavuje starosta obce alebo Komisia na ochranu verejného poriadku.
2. Príslušnosť k vybaveniu sťažností:
 - a) Starosta obce - proti činnosti zamestnanca obecného úradu
 - b) Komisia na ochranu verejného poriadku - proti činnosti starostu,
- proti činnosti hlavného kontrolóra,

- proti činnosti poslanca.

3. Sťažnosť prideli na vybavenie na základe vyššie uvedených článkov tejto smernice pracovníčka obecného úradu, ktorá vedie evidenciu sťažností.
4. Na vybavenie sťažností pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
5. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán verejnej správy postúpi sťažnosť na najbližší spoločný nadriadený orgán.
6. Ten, komu bola sťažnosť pridelená, je povinný ju vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
7. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, lehota sa môže pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa sťažovateľovi oznámi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu.

Čl. 7

Prešetrovanie sťažností

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví zápisnicu o jej prešetrení, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach.
2. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
3. Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, táto skutočnosť sa uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
4. Ten, kto sťažnosť prešetruje, je oprávnený písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu podľa § 16 zákona o sťažnostiach.
5. Pri prešetrovaní sťažnosti možno požiadať o súčinnosť orgány verejnej správy a s ich súhlasom aj iné osoby, pričom sa postupuje podľa § 17 zákona o sťažnostiach.
6. V prípade potvrdenia nedostatkov uvedených v sťažnosti je povinnosťou vedúceho orgánu:
 - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
7. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú uložené povinnosti na odstránenie zistených nedostatkov.

Čl. 8

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Hlavný kontrolór prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
3. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní.
4. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
5. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená, sa neprešetruje.

Čl. 9

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti prešetruje starosta obce alebo ním splnomocnená osoba v lehote do 60 pracovných dní.

Čl. 10

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností a kontrolu plnenia uložených povinností a prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov vykonáva hlavný kontrolór obce.
2. Hlavný kontrolór obce spracúva informatívnu správu a stave a úrovni vybavovania sťažností a raz ročne ju predkladá obecnému zastupiteľstvu.

Čl. 11

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica je súčasťou vnútorného riadiaceho a kontrolného systému obce a slúži ako podklad na správne, úplné a preukazné zobrazenie príslušných skutočností.
2. Ustanovenia tejto vnútornej smernice sú záväzné pre všetkých zamestnancov obce, starostu a poslancov obecného zastupiteľstva.
3. Smernica o vybavovaní sťažností nadobúda účinnosť dňom 01.10.2016.

V Toryse dňa 01.10.2016

Ing. Jozef Stedina, v.r.
starosta obce



Obec Torysa, 082 76 Torysa

Príloha č. 1 k smernici č. 3/2016

o vybavovaní sťažností

ZÁZNAM

o podaní ústnej sťažnosti

Titul, meno a priezvisko:

Narodený/á dňa:

Doklad totožnosti:

Adresa trvalého pobytu fyzickej osoby:

Názov a sídlo právnickej osoby; meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať:

.....

.....

Predmet sťažnosti:

Sťažnosť smeruje proti:

Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:

.....

.....

.....

Sťažovateľ sa domáha:

.....

.....

.....

Záznam vyhotovený v zmysle § 5 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach na Obecnom úrade v Toryse dňa o hod.

Záznam vyhotovil zamestnanec obce za prítomnosti sťažovateľa.

.....
podpis vyhotoviteľa záznamu

.....
podpis sťažovateľa

Jedno vyhotovenie tohto záznamu osobne prevzal sťažovateľ ihneď po jeho podpísaní, čo potvrdzuje svojím podpisom.

.....
podpis sťažovateľa